



平成27年度の決算状況について教えてください。

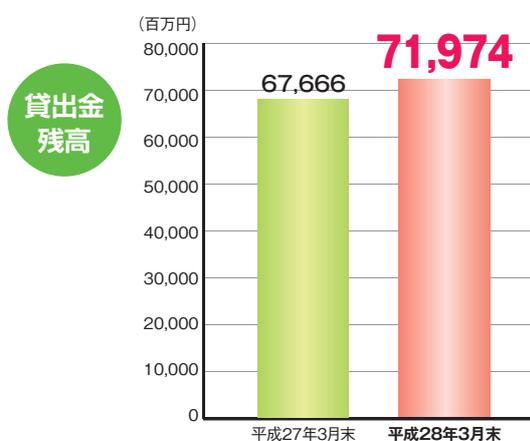
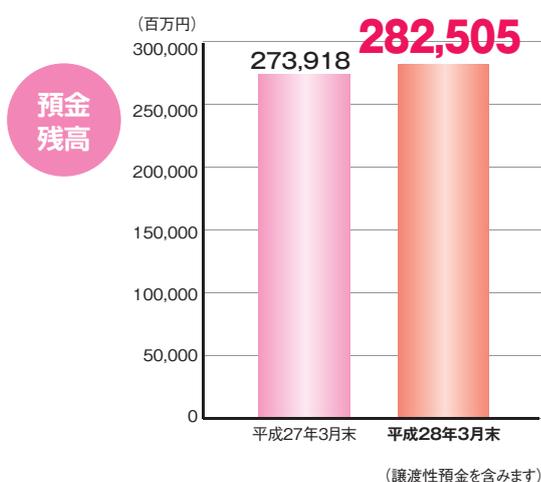
A 預金残高(譲渡性預金を含みます)は増加し、282,505百万円となり、貸出金残高も増加し、71,974百万円となりました。収支面は、貸倒引当金戻入益の減少等により、当期純利益1,134百万円となりました。

業績について

預金残高・貸出金残高共に増加いたしました。

	平成27年3月末	平成28年3月末	年間増加額(増加率)
預金残高	273,918	282,505	8,587(3.1%)
貸出金残高	67,666	71,974	4,308(6.3%)

預金残高については、地域の皆様からのお預入れ、さらには補償金等のお振込みにより、増加いたしました。貸出金残高については、地域の復旧・復興に向けた資金の供給等により、増加いたしました。

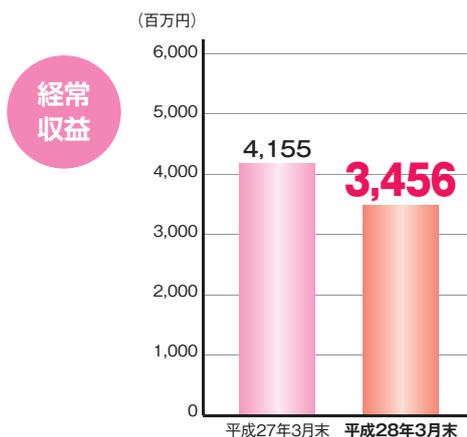


収益について

当期純利益は1,134百万円となりました。

	平成27年3月末	平成28年3月末	年間増加額(増加率)
経常収益	4,155	3,456	△699(△16.8%)
経常利益	2,159	1,511	△647(△29.9%)
コア業務純益	1,050	1,024	△25(△2.4%)
当期純利益	1,653	1,134	△518(△31.3%)

収支面は、貸倒引当金戻入益336百万円の計上等により経常利益は1,511百万円となり、最終的な当期純利益は1,134百万円となりました。また、コア業務純益は1,024百万円を確保いたしました。





健全性について教えてください。

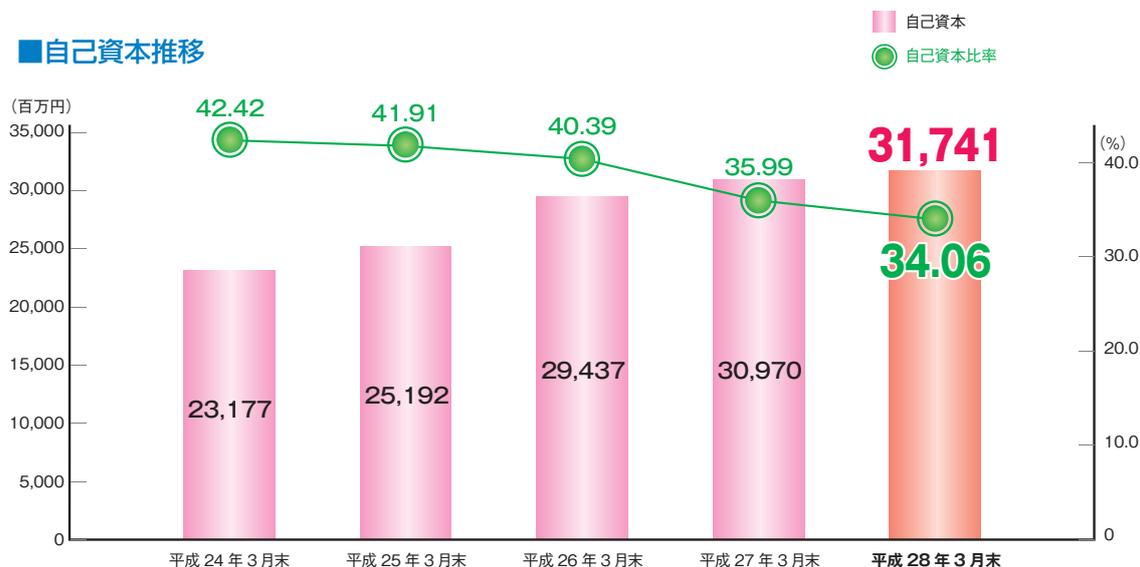
A

自己資本比率は 34.06% となり、高い水準を維持することができました。
不良債権比率は 2.84% となり、前期比 1.30 ポイント改善されました。
今後とも、健全性を高め、経営体質を強化してまいります。

自己資本比率について

自己資本比率は、リスクアセットの増加により前期比で低下いたしました。国内基準の4%を上回る 34.06% となり、高い水準を維持することができました。

■自己資本推移



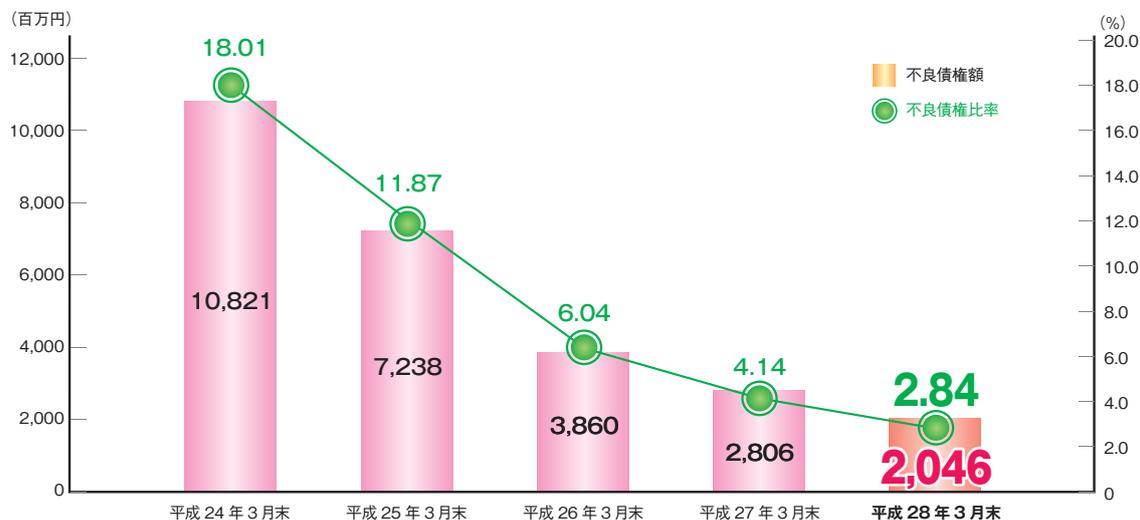
詳細につきましては、41ページをご覧ください。

不良債権比率について

不良債権比率は、貸出先の事業再開による債務者区分のランクアップおよび貸出金のご返済などにより低下し、2.84%となりました。

当金庫は、引き続き、経営支援等により、不良債権比率の改善に努めてまいります。

■不良債権推移



詳細につきましては、12～13ページをご覧ください。



開示債権の状況について教えてください。

A 平成27年度は平成26年度に引き続き、福島第一原発事故により被災されたお取引先からの繰上償還等により、不良債権は減少しております。

信用金庫法に基づくリスク管理債権の状況

■リスク管理債権の引当・保全状況

(単位：百万円)

区 分		残高 ^①	担保・保証 ^②	貸倒引当金 ^③	保全率 $\frac{②+③}{①}$
破綻先債権	平成27年3月末	4	0	4	100.00%
	平成28年3月末	4	0	4	100.00%
延滞債権	平成27年3月末	1,913	602	1,310	100.00%
	平成28年3月末	1,853	606	1,247	100.00%
3カ月以上延滞債権	平成27年3月末	-	-	-	-
	平成28年3月末	-	-	-	-
貸出条件緩和債権	平成27年3月末	887	655	56	80.23%
	平成28年3月末	187	99	8	57.76%
合 計	平成27年3月末	2,805	1,258	1,371	93.74%
	平成28年3月末	2,045	705	1,260	96.13%

リスク管理債権は、金融機関の健全性を推し量る指標で、自己資本比率とともに重要なものであり、各金融機関が統一基準で公表することが義務づけられております。

リスク管理債権は、金融機関の総資産に占める割合が大きい貸出金について、回収に懸念のあるものをその度合い(破綻先債権・延滞債権・3カ月以上延滞債権・貸出条件緩和債権)に応じて表し、そ

れらの債権の回収のために講じられている状況等で、資産内容が健全かどうかを判断できる指標といえます。

リスク管理債権の合計額は2,045百万円となっております。この債権に対しては、担保・保証等による保全額^②と貸倒引当金^③により96.13%がカバーされており、かつ十分な自己資本を有しておりますので、経営体力には問題ありません。

用語解説

【破綻先債権】

元本または利息の支払の遅延が相当期間継続していることやその他の事由により、元本または利息の取立てまたは弁済の見込みがないものとして未収利息を計上しなかった貸出金(未収利息不計上貸出金)のうち、次のいずれかに該当する債務者に対する貸出金です。

- ①会社更生法または金融機関等の更生手続の特例等に関する法律の規定による更生手続開始の申し立てがあった債務者
- ②民事再生法の規定による再生手続開始の申し立てがあった債務者
- ③破産法の規定による破産手続開始の申し立てがあった債務者
- ④会社法の規定による特別清算開始の申し立てがあった債務者
- ⑤手形交換所による取引停止処分を受けた債務者

【延滞債権】

未収利息不計上貸出金のうち次の2つを除いた貸出金です。

- ①左記「破綻先債権」に該当する貸出金
- ②債務者の経営再建または支援を図ることを目的として利息の支払を猶予した貸出金

【3カ月以上延滞債権】

元本または利息の支払が約定支払日の翌日から3カ月以上延滞している貸出金で破綻先債権および延滞債権に該当しない貸出金です。

【貸出条件緩和債権】

債務者の経営再建または支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸出金で破綻先債権、延滞債権および3カ月以上延滞債権に該当しない貸出金です。

※これらの開示額は、担保処分による回収見込額、保証による回収が可能と認められる額や既に引当てている個別貸倒引当金を控除する前の金額であり、全てが損失となるものではありません。

※「担保・保証」の額は、自己査定に基づいて計算した担保の処分可能見込額および保証による回収が可能と認められる額の合計額です。

※「貸倒引当金」については、リスク管理債権区分の各項目の貸出金に対して引当てた金額を記載しており、貸借対照表の残高より少なくなっています。

※「保全率」は、リスク管理債権ごとの残高に対し、担保・保証、貸倒引当金を設定している割合です。

- その結果、信用金庫法上のリスク管理債権額、金融再生法上の不良債権額ともに前期を下回り、総与信に占める開示債権比率も減少いたしました。

金融再生法に基づく開示債権の状況

■金融再生法開示債権および同債権に対する保全状況

(単位：百万円)

区 分		開示残高 ①	保全額 ②	担保・保証等 による回収 見込額③	貸倒 引当金 ④	保全率 $\frac{②}{①}$	引当率 $\frac{④}{①-③}$	
金融再生法上の 不良債権	平成27年3月末	2,806	2,630	1,258	1,372	93.74%	88.66%	
	平成28年3月末	2,046	1,967	705	1,261	96.13%	94.09%	
	破産更生債権 およびこれらに 準ずる債権	平成27年3月末	1,712	1,712	582	1,129	100.00%	100.00%
		平成28年3月末	1,532	1,532	530	1,002	100.00%	100.00%
	危険債権	平成27年3月末	206	206	20	185	100.00%	100.00%
		平成28年3月末	326	326	75	250	100.00%	100.00%
要管理 債権	平成27年3月末	887	712	655	56	80.23%	24.52%	
	平成28年3月末	187	108	99	8	57.76%	9.99%	
正常債権	平成27年3月末	65,018	—	—	—	—	—	
	平成28年3月末	70,103	—	—	—	—	—	
合 計	平成27年3月末	67,825	—	—	—	—	—	
	平成28年3月末	72,149	—	—	—	—	—	

「金融機能の再生のための緊急措置に関する法律」(以下「金融再生法」という)に基づく債権額および保全状況は、上記のとおりとなっております。

リスク管理債権は、貸出金についての開示となっておりますが、情報開示としての有用性を高め、開示基準の透明性を向上させるとの観点から、金融再生法開示債権は貸出金に加え、債務保証見返、未収利息、仮払金等の自己査定による資産の査定結果からとら

えたものとなっております。

平成28年3月末の金融再生法開示債権の合計額は72,149百万円です。その中で不良債権とされる合計額は2,046百万円となっております。この不良債権に対しては、担保・保証等による保全額③と貸倒引当金④の合計額である保全額②により96.13%がカバーされており、かつ十分な自己資本を有しておりますので、経営体力には問題ありません。

用語解説

【破産更生債権およびこれらに準ずる債権】

破産、会社更生、再生手続等の事由により経営破綻に陥っている債務者に対する債権およびこれらに準ずる債権です。

【危険債権】

債務者が経営破綻の状態には至っていないものの、財政状態および経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収および利息の受取りができない可能性の高い債権です。

【要管理債権】

「3カ月以上延滞債権」および「貸出条件緩和債権」に該当する貸出金をいいます。

【正常債権】

債務者の財政状態および経営成績に特に問題がない債権であり、「破産更生債権およびこれらに準ずる債権」、「危険債権」、「要管理債権」以外の債権をいいます。

※「金融再生法上の不良債権」における「貸倒引当金」には、正常債権に対する一般貸倒引当金を除いて計上しております。



中小企業の経営の改善および地域活性化のための取組みの状況について教えてください。

A 「地域密着型金融推進計画」および「特定震災特例経営強化計画」を連携させ、地域の復旧・復興へ向けて、お取引先の経営の改善および地域の活性化に積極的に取り組んでおります。

中小企業の経営支援に関する取組み方針

当金庫は、地域の中小規模の事業者および個人のお取引先に必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでいく方針です。

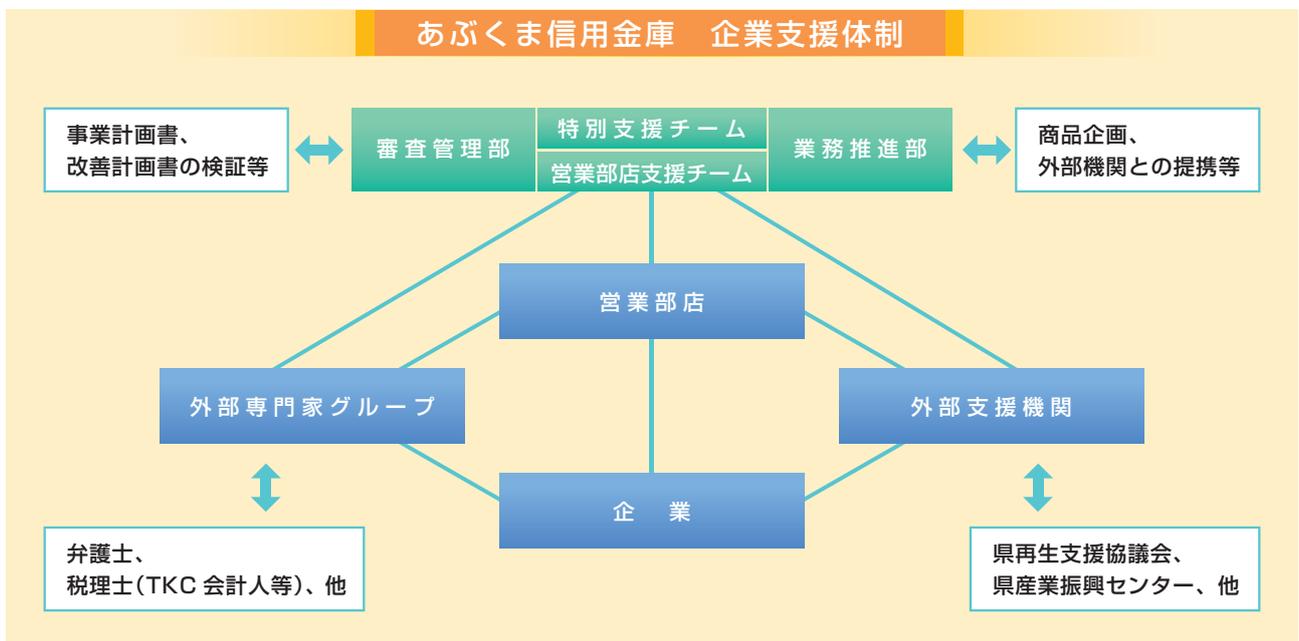
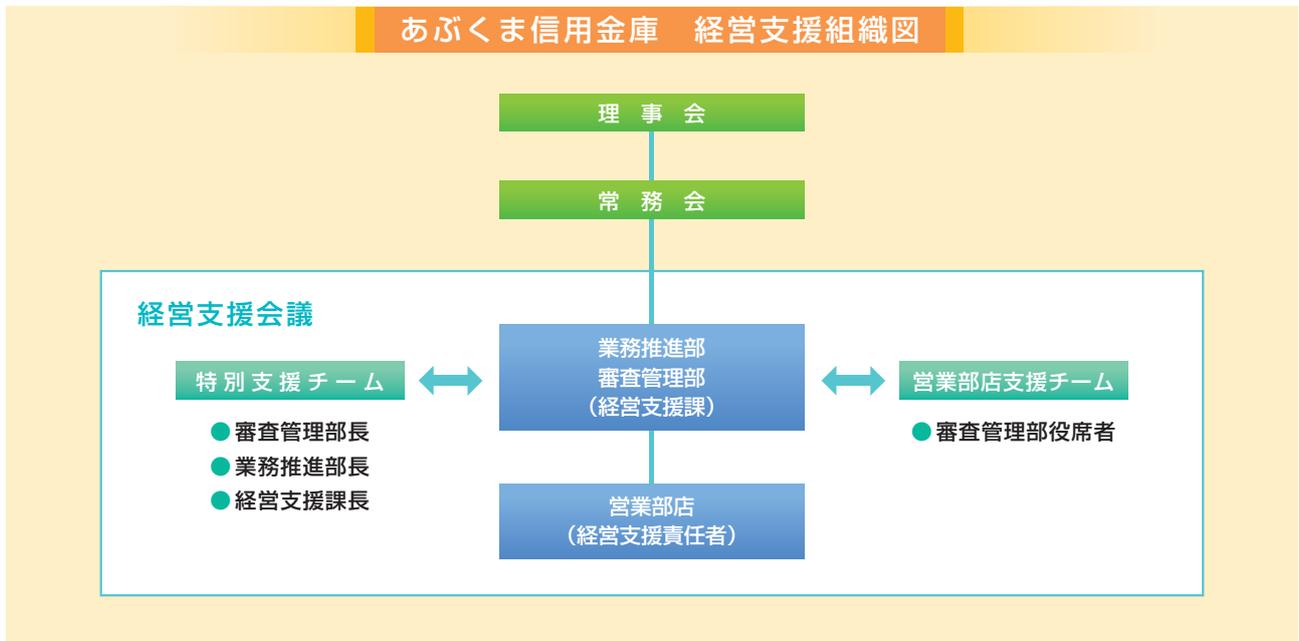
そのために、経営支援に関する態勢を整備し、お取引先の抱えている問題を十分に把握したうえで、当金庫がアドバイス等のサポートを行うことにより当該お取引先の健全化に向けて支援をしてまい

ります。また、お取引先からの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまでと同様、その解決に向けて真摯に取り組んでまいります。

なお、当金庫は、中小企業支援を行う支援事業の担い手の多様化・活性化を図るための「中小企業経営力強化支援法」の施行に伴い、経営革新等支援機関の認定を取得しております。

中小企業の経営支援に関する態勢整備の状況

《経営支援組織図・企業支援体制》



中小企業の経営の改善および地域活性化に関する当金庫の主な取組み状況

新規事業・事業再生に対する支援

当金庫では、復旧・復興に係る新規事業創出や事業再生について、当金庫のノウハウや経営資源のみでなく、外部機関との連携強化を図り、その機能を活用しながら、被災中小企業への支援および地域の活性化に取り組んでおります。

●支援事例1

平成28年3月に米国「メットライフ財団」および国内NPO「プラネットファイナンスジャパン」と共同で、「メットライフ復興事業みらい基金」を設立いたしました。当基金は、当金庫の営業地区で意欲的に事業展開に取り組む企業家・事業者に対する助成を通じて地域の復興を支援することを目的として、新規事業創出助成金、事業展開支援助成金、一定期間の利子補給融資商品の3つの事業に取り組んでおります。



設立記念式典の様子



助成金・利子補給交付式の様子

●支援事例2

平成27年8月に設立された「福島相双復興官民合同チーム」において、コンサルタント人材として、当金庫OBを派遣しております。同チームは福島県内12市町村において事業者の皆様の震災からの再建を支援するために設立され、当金庫も同チームと連携して、支援に取り組んでいくこととしております。

●支援事例3

お取引先の販路拡大のための取引先紹介やマッチング支援に取り組んでおります。

地元取引先企業の業績回復が地域の復旧・復興につながるため、各種イベント等への参加や、出展の支援等を積極的に行っております。



よい仕事おこしフェア



ビジネスマッチ東北

地域活性化のための取組み

当金庫では、政府による「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の推進のため、各市町村と「地域密着総合連携協定」等を選び、連携を強化し、地域の復興に取り組んでおります。

協定の主な内容

- (1) 人口減少対策
- (2) 地域製品の販売および観光の振興に関すること
- (3) 災害対策に関すること
- (4) 地域および暮らしの安全・安心に関すること
- (5) その他地域社会の活性化および住民サービスの向上に関すること



巨理町



相馬市



南相馬市



新地町



浪江町



広野町



楡葉町



内部統制について教えてください。

A 経営方針に則り、業務の健全性・適切性を確保するための態勢整備に係る内部統制基本方針を定め、有効に機能させることで適切な経営管理（ガバナンス）態勢を構築してまいります。

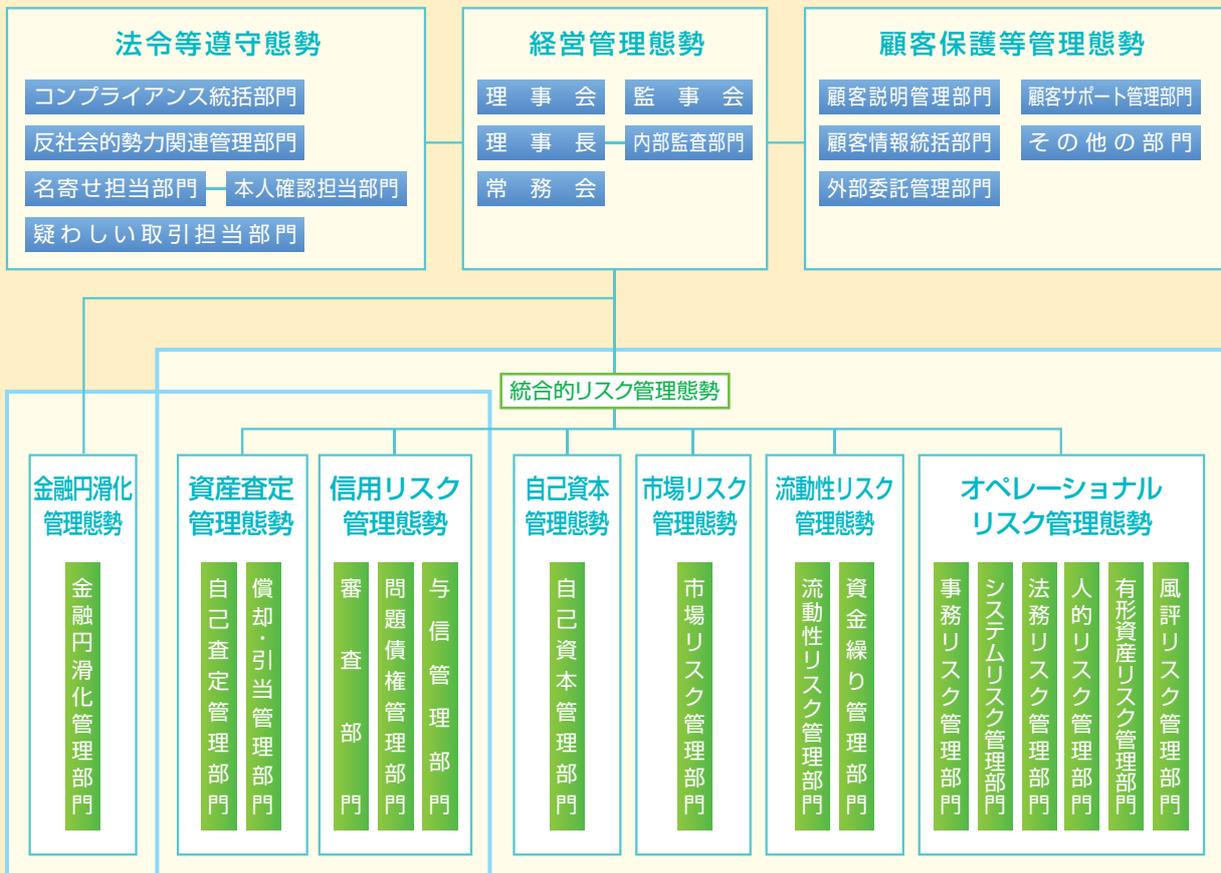
業務の健全性・適切性を確保するための態勢

当金庫は、業務の有効性および効率性、財務報告の信頼性、事業活動に関わる法令等の遵守、資産保全の目的を達成するため、信用金庫法第36条第5項第5号および同法施行規則第23条の規定に基づき「内部統制基本方針」を定め、その態勢整備により「業務の健全性・適切性を確保」することとし、本方針に従って継続的に整備を進め、その実効性確保に努めてまいります。

● 内部統制基本方針には以下の事項を定めております ●

- ① 理事および職員の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制
- ② 理事の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制
- ③ 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
- ④ 理事の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
- ⑤ 監事とその職務を補助すべき職員を置くことを求めた場合における当該職員に関する事項
- ⑥ 前号の監事の職務を補助すべき職員の理事からの独立性および当該職員に対する指示の実効性の確保に関する事項
- ⑦ 理事および職員が監事に報告をするための体制
- ⑧ 前号の報告をした者が当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保するための体制
- ⑨ 監事の職務の執行について生じる費用の前払い、または償還の手続き、その他の当該職務の執行について生じる費用または債務の処理に係る方針に関する事項
- ⑩ その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制

経営管理態勢組織図



内部統制に関するお問い合わせ



コンプライアンス態勢について教えてください。

A 社会的責任と公共的使命を全うするための、全ての業務における共通の規範がコンプライアンスであると考え、役職員一人ひとりが高い倫理観を持って行動し、地域の皆様から信頼され支持されるよう努めております。

コンプライアンス(法令等遵守)への取り組みについて

当金庫は、地域金融機関としての社会的責任（CSR）と公共的使命を常に自覚し、金融取引における法令・ルール・社会的規範を遵守し、健全・堅実な業務運営に努めております。

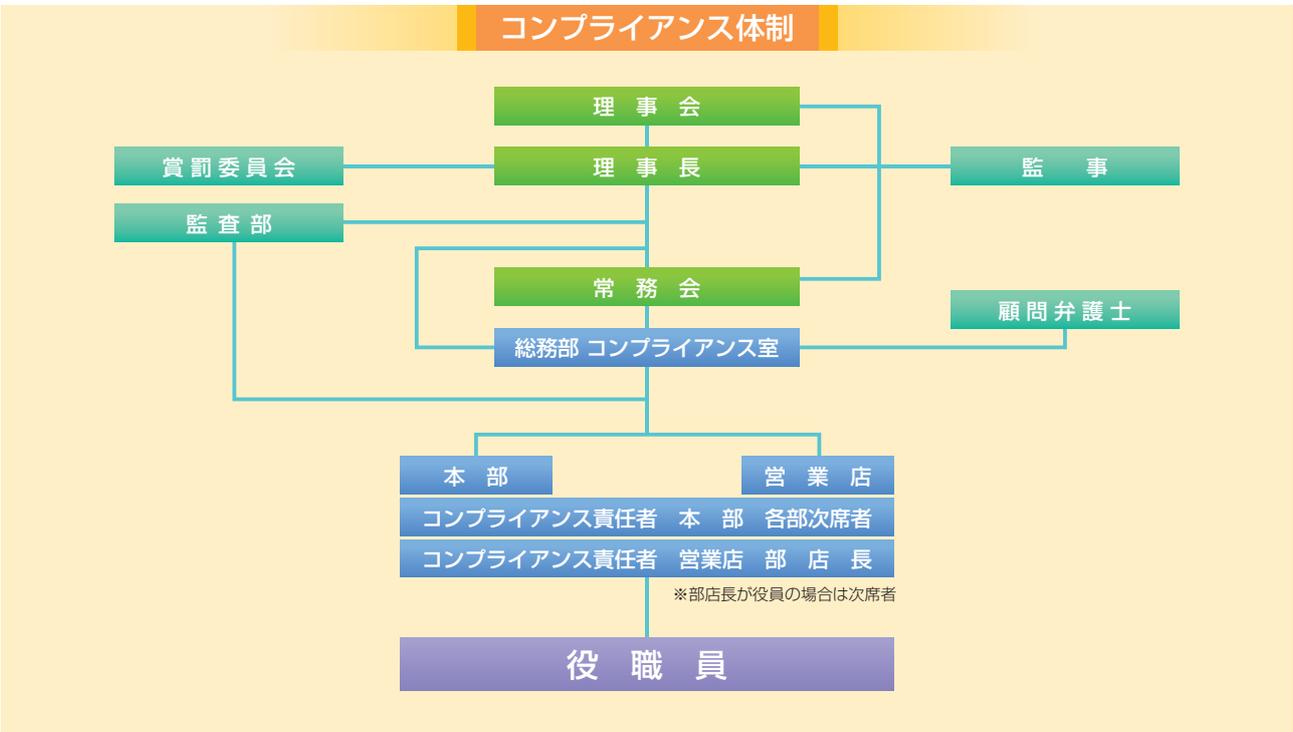
また、当金庫が今後とも将来にわたり、地域の皆様から信頼され支持されていくためには、役職員一人ひとりが高い倫理観を持って行動しなければならないと認識しております。

組織的遵守体制としては、本部に統括部署を設置、さらには本部各部および営業店に「コンプライアンス責任者」を配置し、日常業務における法令等遵守のチェックならびに教育・指導を実施して

おり、各部店内におけるコンプライアンスの周知徹底に努めております。

さらに、連続休暇・離席制度により休暇者・離席者の遵守状況を第三者がチェックすることで不祥事件等の未然防止を図っているほか、公益通報者保護法施行に伴い、不正行為等の早期発見と是正を目的に内部通報制度に関する規程等を定め、コンプライアンス態勢を強化しております。

今後もより一層のコンプライアンスに基づく行動を徹底し、信頼され選ばれる金融機関として取組んでまいります。



コンプライアンス・プログラム

コンプライアンスに係る諸規程の整備、職員のコンプライアンス研修計画等、コンプライアンスを実現させるための実践計画で、単年度更新されます。

- ① 各種研修会等の機会を通じ、コンプライアンスの啓蒙に努めます。
- ② 臨店指導を実施し、法令等遵守状況等の検証をします。
- ③ 原則として毎月1回以上勉強会を実施し、認識の強化を図ります。
- ④ 本部関係部署と連携を密にし、年4回研修会等を実施します。
- ⑤ 不正行為の防止を図るため、連続休暇取得状況等のチェックを実施します。
- ⑥ コンプライアンス・オフィサー認定取得を推進します。
- ⑦ 苦情・クレーム等の発生要因を分析し、結果をフィードバックし再発防止を図ります。
- ⑧ 年2回定期的に、コンプライアンス定期チェックを実施します。
- ⑨ リーガルチェックの徹底・強化を図ります。
- ⑩ 犯罪収益移転防止法の周知と遵守を図ります。
- ⑪ 外国口座コンプライアンス法(FATCA)の周知と遵守を図ります。
- ⑫ マイナンバー制度の厳格な取扱いの周知徹底を図ります。
- ⑬ 優越的地位濫用防止の周知を図ります。
- ⑭ 利益相反取引の周知を図ります。
- ⑮ コンプライアンス6ヶ条誓約カードを携帯し、遵法精神の涵養を図ります。
- ⑯ コンプライアンス・マニュアルの法改正、金融監督指針の改正等に準じた見直しを行います。



リスク管理の取組みについて教えてください。



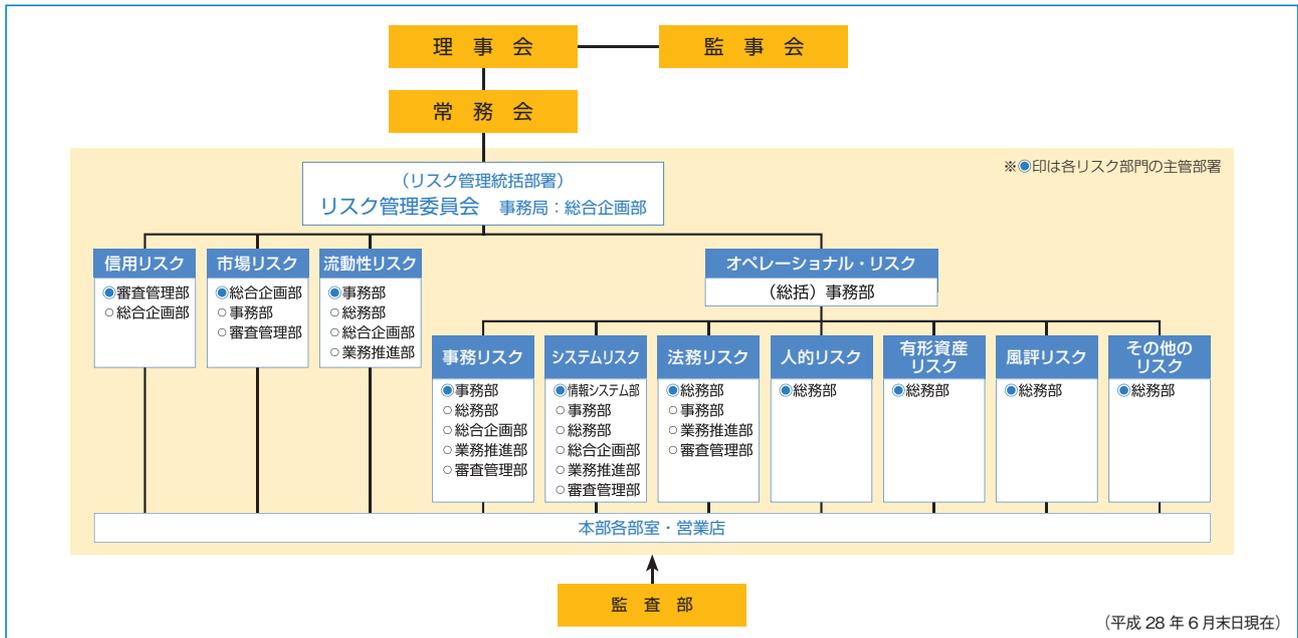
金融環境の変化に対応しリスク管理強化のため、リスクを統合的に管理しております。さらに、資本を効率的に活用するため、各リスク部門へ資本配賦を行っております。

リスク管理態勢

金融の自由化、国際化の進展や規制緩和による金融技術の発展など環境の変化によって、金融機関の業務はますます多様化、複雑化しており、直面するリスクは量的にも質的にも大きく変容しています。こうしたなか、当金庫では、リスク管理を最重要課題と位置づ

け、規程、要領の整備を強化するとともに、様々なリスクに対して的確に対応できる管理態勢の構築を図るため統合的リスク管理統括部署として、リスク管理委員会を設置し、経営の健全性の維持向上に努めております。

統合的リスク管理体制 組織図



対象とするリスク

リスクカテゴリー	リスクの説明
信用リスク	信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、資産（オフ・バランスを含む）の価値が減少ないし消滅し、当金庫が損失を被るリスクをいいます。
市場リスク	市場リスクとは、金利、為替、株式等の様々な市場のリスク・ファクターの変動により、資産・負債（オフ・バランスを含む）の価値が変動し損失を被るリスク、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクをいいます。 <ul style="list-style-type: none"> ●金利リスク 金利変動に伴い損失を被るリスクで、資産と負債の金利または期間のミスマッチが存在している中で金利が変動することにより、利益が低下ないし損失を被るリスク。 ●価格変動リスク 有価証券等の価格の変動に伴って資産価格が減少するリスク。 ●為替リスク 外国為替相場の変動によって、外貨建資産の円換算での資産価値が変動するリスク。
流動性リスク	流動性リスクとは、市場流動性リスクと資金繰りリスクをいいます。 <ul style="list-style-type: none"> ●市場流動性リスク 市場の混乱等により市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスクをいいます。 ●資金繰りリスク 当金庫の財務内容の悪化等により必要な資金が確保できなくなり、資金繰りがつかなくなる場合や、資金の確保に通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスクをいいます。
オペレーショナルリスク	オペレーショナルリスクとは、信用リスク、市場リスクおよび流動性リスクに分類されない他の全てのリスクとし、様々な人為的または技術的エラーによって生じる損失を被るリスクをいいます。 <ul style="list-style-type: none"> ●事務リスク 役職員が正確な事務を怠る、あるいは、事故・不正等を起こすことにより当金庫が損失を被るリスクをいいます。 ●システムリスク コンピュータシステムの障害または誤作動、システムの不備、不正利用等により当金庫が損失を被るリスクをいいます。 ●法務リスク 当金庫の経営や顧客との取引等において、法令や庫内規程等に違反する行為ならびにその恐れのある行為が発生することにより、当金庫の信用失墜や法的責任追及を招き損失を被るリスクをいいます。 ●人的リスク 人事運営上の不公平・不公正（報酬・手当・解雇等の問題）・差別的行為（セクシュアルハラスメント等）から生じる損失・損害を被るリスクをいいます。 ●有形資産リスク 地震、火災、風水害（台風・大雨・土砂崩れ・洪水）等による災害が発生した場合に、当金庫が保有する建物、設備、什器・備品などの有形資産が、損害・損失を被るリスクをいいます。 ●風評リスク 当金庫の資産の健全性や収益力、自己資本などのリスク耐久力、規模、成長性、利便性など当金庫の評判を形成する内容が劣化し、顧客から見て当金庫への安心度、親密度が損なわれることにより生じた風評や、役職員自らの行為や第三者の行為により生じた風評の流布等によって、損失を被るリスクをいいます。 ●その他のリスク 上記区分に含まれない様々なリスク、例えば犯罪等の偶発的に発生する事故・事件等をいいます。

統合的リスク管理

当金庫では、把握可能なリスクの計量化に努め、その合計である統合リスク量が経営体力以内に収まるようリスクをコントロールすることで健全性を確保すること、および配分されたリスク資本と結果としてのリターンを対比し、資本の効率的活用や収益性の向上を

図ることを目的として、統合的なリスク管理を行っております。

計測手法は、信用リスクおよび市場リスクはVaR（バリュー・アット・リスク）、オペレーショナルリスクは基礎的手法を採用しております。

【統合的なリスク管理における当金庫のリスク量算出方法】

1.信用リスク

（保有期間1年、信頼区間99%、観測期間2年）

倒産確率の高低と非保全額の大小（分布状況）を信用リスク量に反映させるため、モンテカルロ・シミュレーションを10万回行うことにより算出しています。

3.オペレーショナルリスク（基礎的手法）

過去3年間の粗利益の平均値の15%相当額をリスク量としています。

2.市場リスク

（保有期間6カ月、信頼区間99%、観測期間5年）

下記のリスクによる資産価値の変動額を相関考慮しリスク量としています。

《金利リスク》市場金利の変動による資産価値の変動リスク

《株価変動リスク》保有株式の時価変動による価格変動リスク

《為替リスク》為替レート変動による外貨建て資産の円換算価値の変動リスク

《その他リスク》貸出金以外の資産の信用リスク量を算出

【資本配賦の考え方】

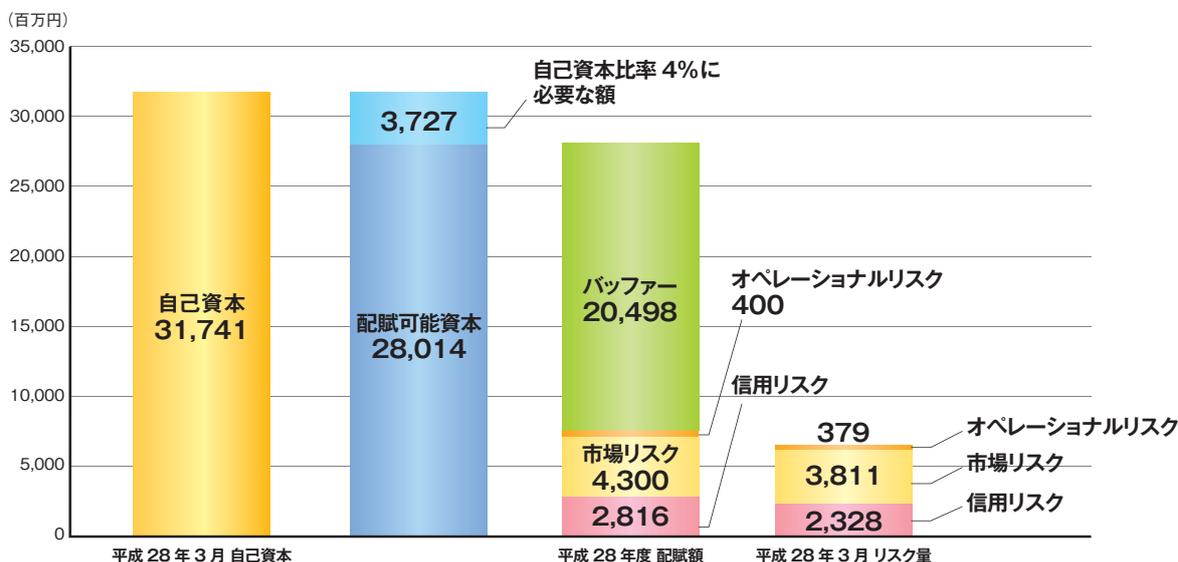
当金庫の資本配賦の考え方は、自己資本の範囲の中で、自己資本比率4%を維持可能な自己資本額を算出し、残りを配賦可能資本と位置づけております。

さらに自己資本比率6%維持可能なバッファを確保し、その余裕額を各リスク部門へ配賦しております。

バッファは、計量化困難なリスク（風評リスク等）や99% VaR を超える想定外のリスクに対する備えとして確保しております。

ただし、本年度は公的資金を導入しているため、自己資本比率26%維持可能なバッファを確保しております。

■資本配賦



【VaR(バリュー・アット・リスク)】

将来の特定の期間内に、ある一定の確率の範囲内で、ポートフォリオの現在価値がどの程度まで損失を被るかを、過去のある一定期間毎のデータをもとに、理論的に算出する手法をいいます。

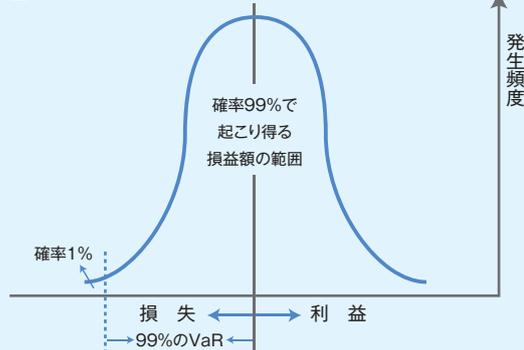
【モンテカルロ・シミュレーション】

乱数を用いたシミュレーションを何度も行うことにより近似解を求める計算手法。

【基礎的手法】

オペレーショナル・リスク（基礎的手法）の計算方法および算出結果については、資料42～43ページを参照。

■VaRのイメージ





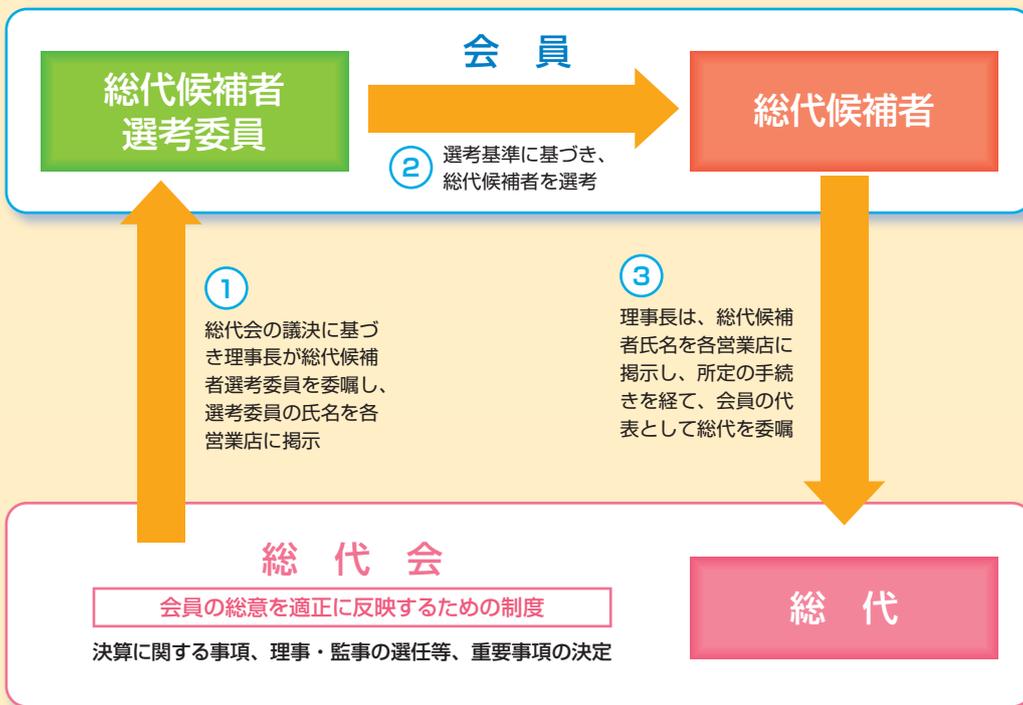
総代会制度について教えてください。

A 総代会は、重要事項を決議する最高意思決定機関です。会員一人ひとりの意見が当金庫の経営に反映されるよう、会員の中から適正な手続きにより選任された総代により運営されております。

信用金庫は、会員同士の「相互信頼」と「互恵」の精神を基本理念に、会員一人ひとりの意見を最大の価値とする協同組織金融機関です。したがって、会員は出資口数に関係なく、1人1票の議決権を持ち、総会を通じて当金庫の経営に参加することになります。しかし、当金庫では、会員数がたいへん多く、総会の開催は事実上不可能です。そこで、当金庫では、会員の総意を適正に反映し、充実した審議を確保するため、総会に代えて総代会制度を採用しております。

この総代会は、決算、取扱業務の決定、理事・監事の選任等の重要事項を決議する最高意思決定機関です。したがって、総代会は総会と同様に、会員一人ひとりの意見が当金庫の経営に反映されるよう、会員の中から適正な手続きにより選任された総代により運営されます。

また、当金庫では、総代会に限定することなく、日常の事業活動を通じて、総代や会員とのコミュニケーションを大切に、さまざまな経営改善に取り組んでおります。



(注) 総代候補者選考委員の選任については、第66期通常総代会で承認され、内閣総理大臣の認可を申請中です。

総代とその選任方法

1 総代の任期・定数

- 総代の任期は3年です。
 - 総代の定年は就任時点で満74歳を超えていない者です。
 - 総代の定数は70人以上100人以内で、会員数に応じて各選任区域ごとに定められております。
- なお、平成28年6月末日現在の総代数は100名です。

2 総代の選任方法

総代は、会員の代表として、会員の総意を当金庫の経営に反映する重要な役割を担っております。そこで総代の選考は、総代候補者選考基準(注1)に基づき、次の3つの手続きを経て選任されます。

- ① 会員の中から総代候補者選考委員を選任する。(注2)
- ② その総代候補者選考委員が総代候補者を選考する。
- ③ その総代候補者を会員が信任する。(異議があれば申し立てる)

(注1) 総代候補者の選考基準

- 1 総代候補者は当金庫の会員でなければならない。
- 2 総代候補者の選考基準は次のとおりとする。
 - ① 総代としてふさわしい見識を有している者
 - ② 良識を持って正しい判断ができる者
 - ③ 人格に優れ、金庫の理念・使命を十分理解している者
 - ④ その他選考委員が適格と認めた者

(注2) 選考委員の選考基準

- 1 選考委員は、当金庫の会員でなければならない。
- 2 選考委員の選考基準は次のとおりとする。
 - ① 地域における信望が厚く、信用金庫の使命を十分理解している者
 - ② 地域の事情に明るく、人格、識見ともに優れている者
 - ③ その他金庫が適格と認めた者

総代会の決議事項

◎総代会

平成28年6月17日、第66期通常総代会を開催し、次の事項について報告ならびに付議され、それぞれ原案のとおり承認されました。



●報告事項

(1)第66期(平成27年4月1日から平成28年3月31日まで)業務報告、貸借対照表および損益計算書の内容報告の件

●決議事項

- 第1号議案 剰余金処分案承認の件
- 第2号議案 会員の法定脱退に関する件
- 第3号議案 定款一部変更の件
(1)総代の選任手続きの変更に関する件
- 第4号議案 総代候補者選考委員の選任の件

総代の氏名等

(平成28年6月末日現在)

区	総代数	区域別の構成比(%)	氏 名 (敬称略、五十音順)	
1区 (南相馬地区)	47名	47.0	本店営業部 26名	五十嵐章①・石川俊幸⑤・太田光秋②・片山高明⑦・鎌田淳一②・河田修一郎⑥ 斎藤健一①・佐藤篤行⑪・志賀吉延⑤・渋佐克之⑥・庄司岳洋②・鈴木昌一⑦ 高橋隆助③・千葉喜之助⑩・長澤初男①・中島照夫③・星 良明⑨・前田一男① 武者浩幸③・森 大輔①・諸井秀一⑦・門馬浩二⑤・横山真由美①・渡邊隆光③ 渡部 武治⑥・渡部慶二①
			小高支店 10名	菅野保夫③・佐々木貞雄①・佐藤研一③・志賀正幸④・高野逸夫④・橋 富昭⑦ 林 靖①・松井幸一②・三浦邦夫⑩・横川徳明⑧
			東支店 8名	井上光正④・遠藤充洋①・鈴木規義⑤・竹内雄一⑧・但野英治①・田原義久③ 森 里枝①・門馬 喬①
			飯舘支店 3名	菅野 敬⑤・濱田光弘①・渡邊守男①
2区 (福島地区)	3名	3.0	浪江・大熊支店 3名	鈴木充男②・戸川 聡①・林富士雄①
3区 (浪江地区)	11名	11.0	浪江支店 9名	朝田宗弘⑦・石田慎一④・泉田征慶④・大橋 敏⑥・叶 経道⑥・下河邊行高③ 前司昭一②・松本英明⑤・横山佳弘⑤
			双葉支店 2名	笠原義雄⑧・佐々木清一④
4区 (いわき地区)	21名	21.0	富岡支店 6名	猪狩昭彦①・坂本邦仁⑦・佐藤益弘⑤・鈴木洋一①・西山由美子①・早川恒久③
			広野支店 4名	猪狩和見①・根本 博⑤・吉田重光⑪・吉田 稔①
			久之浜支店 3名	木村謙一郎①・佐藤勝郎⑥・白土哲也⑤
			夜の森支店 3名	鹿島栄子①・山本育男④・(福)福島県福祉事業協会②
			大熊支店 1名	井上文博⑧
5区 (相馬地区)	18名	18.0	いわき支店 4名	岩本久美②・大越俊正①・須賀昭二①・半谷正夫①
			相馬支店 9名	安藤光男⑨・植村賢二①・小野貞人②・加藤三郎④・菊地逸夫②・小泉正人③ 菅原恒佳④・平間武義⑤・(福)相馬福祉会②
			新地支店 4名	遠藤 満①・目黒博樹①・目黒雅夫①・森 一馬⑩
合計	100名	100.0	巨理支店 5名	大條修也②・齋藤忠良⑤・佐々木勇③・根元誠一②・安田良生⑤

※丸数字は総代の就任回数です。

■総代の年齢別・職業別・業種別構成比

(平成28年6月末日現在)

年齢別	70代以上 20.0%、60代 45.0%、50代 18.0%、40代 15.0%、法人 2.0%
職業別	法人代表者 73.0%、個人事業主 17.0%、個人 6.0%、法人 2.0%、法人役員 2.0%
業種別	卸・小売業 24.5%、建設業・農業・林業 21.3%、製造業 15.9%、宿泊・飲食業 7.4%、医療・福祉 4.3%、不動産業 3.2%、その他・サービス業 23.4%

※業種別構成比は、個人を除きます。



相談業務充実への具体的取組みについて教えてください。

A 最も相談しやすい「地元のしんきん」として、平日以外にも相談できる店舗、ご避難されているお客様のために福島県内各地にて移動相談会を設けております。さらには、お客様からのご相談に、迅速・的確に、わかりやすくお応えできるよう、人材の育成に力を入れています。

最も相談しやすい地域金融機関「地元のしんきん」として、地域の皆様からのご相談に的確、かつきめ細やかにお応えし、厚い信頼をお寄せいただけますよう、人材の育成について、通信講座受講、検定試験等、自己啓発を図っております。

相談業務充実への具体的取組みについて

1 東支店北原出張所の取組み(あぶくましんきんプラザ)

あぶくましんきんプラザでは、平日以外の土・日・祝日におきましても、二重債務問題についてのご相談・各種ローンのご相談・資産運用のご相談・年金相談等の各種ご相談を承っております。

また、ご預金の預け入れ・払い出し、南相馬市税・福島県税の納付等、預金業務のお取扱いも行っております。

営業時間

平 日 10:00~18:00
土・日・祝日 10:00~16:00
(ただし、年末休業日、1/1~1/3は除きます。)

2 相馬支店、亘理支店、いわき支店の取組み

相馬支店、亘理支店、いわき支店では、日曜日営業(サンデーバンキング)を実施しております。

これにより、平日以外の日曜日におきましても、二重債務問題についてのご相談・各種ローンのご相談・資産運用のご相談・年金相談等の各種ご相談を承れることとなりました。

また、ご預金の預け入れ・払い出し、相馬支店では相馬市税・新地町税・福島県税、亘理支店では亘理町税・山元町税、いわき支店ではいわき市税・福島県税の納付等のお取扱いも行っております。

営業時間

平日 9:00~15:00 / 日曜日 9:00~15:00
(ただし、年末年始およびゴールデンウィーク中の日曜日は除きます。)

3 移動相談会の取組み

東日本大震災および福島第一原発事故により避難されているお客様からの、預金の払い出し等の申し出や各種ご相談・お問い合わせ等に対応するため、業務推進部内に「お客様サポート室」を設置し、同室のメンバーを中心に移動相談会を開催しております。

移動相談会の状況

(平成28年6月末現在)

開催場所	開始年月	受付時間	開催頻度	受付人員	業務内容
福島市 南矢野目仮設住宅	平成 25 年 5 月	9:00~12:00	週 1 回	2 名	1.相談業務 ・既往貸付の返済、 条件変更、新規貸付 ・各種相談
二本松市 安達運動場仮設住宅	平成 25 年 5 月	9:00~12:00	週 1 回	2 名	
郡山市 富田町仮設住宅	平成 23 年 4 月	10:00~14:00	週 1 回	2 名	2.事務関連業務 ・預金の取次ぎ ・通帳・カード等の再発行 ・その他
郡山市 南1丁目仮設住宅	平成 25 年 2 月	10:00~12:00	月 2 回	2 名	
郡山市 復興公営住宅富田団地	平成 27 年 9 月	13:30~15:30	月 2 回	2 名	
郡山市 復興公営住宅八山田団地	平成 27 年 9 月	13:30~15:30	月 2 回	2 名	
大玉村 安達太良仮設住宅	平成 23 年 7 月	10:00~12:00	月 2 回	2 名	

人材の育成について

1 内部研修の充実

営業店若手職員の融資審査および預金等に係る知識・能力向上を図るため、本部トレーニーを実施しております。

2 外部研修会への派遣について

相談対応能力の向上による相談業務の充実を図るため、職員のレベルアップ・専門分野における人材育成を目的として、外部研修会への派遣を行っております。

3 通信教育の実施

教育訓練の一貫として、「通信教育実施要領」に基づき、職員の自己啓発の動機づけと自学自習の習慣化に取組み、職務遂行能力の向上を図っております。

4 検定試験・資格取得について

ファイナンシャル・プランナー(FP)や中小企業診断士等の資格取得や各種検定試験の受験による、専門知識の習得により職員のレベルアップと相談業務の充実化を図っております。



振り込め詐欺等への対応やキャッシュカードのセキュリティ対応について教えてください。

A

預金口座が不正行為の温床にならないよう、迅速、厳正、適切に対応しております。また、疑わしい取引等の監視を定めた規程・要領の整備や、キャッシュカードを安心してご利用いただけるよう、様々な対応を行っております。

振り込め詐欺等による「口座不正利用」への対応

近年、預金口座を不正に利用し、「違法な取立」、「振り込め詐欺」、「架空料金請求詐欺」、「融資保証金詐欺」等を行う悪質な事件が多発し、大きな社会問題となっています。

こうした動きに対し、金融庁より金融機関に対して、預金口座が不正行為の温床にならないよう、法令等に則し、迅速、厳正、適

- 預金口座開設時に、お客様のご本人確認を徹底しております。
- ATM等で行われた取引について、不正取引のモニタリングを行っております。
- 万が一、預金口座の動き等が「疑わしい取引」と判断した場合は、迅速に監督官庁へ届け出ております。
- 警察、行政当局、ヤミ金融等被害者対策会議等に対し、積極的に協力のうえ、対応しております。

切に対応するよう要請がありました。

当金庫では、この問題を重く受け止め、犯罪収益移転防止法、組織的犯罪処罰法、預金規程等に従い、迅速かつ厳正な対応を下記の通り実施しています。

- 普通預金規定に基づき、偽名口座、借名口座、口座の譲渡が明らかになった場合、また、預金口座が法令や公序良俗に反する行為に利用され、もしくはその恐れがあると認められた場合等には、預金取引停止または口座解約を迅速かつ適切に実施しております。
- 携帯電話が還付金詐欺等に利用される事例が多発していることを受け、ATMコーナーでの携帯電話使用を制限させていただいております。



万が一あなたが被害に遭われたときは…

平成20年6月21日、「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」（略称 振り込め詐欺救済法）が施行され、当金庫も被害に遭われた方への対応の態勢を整備いたしました。

被害に遭われた方は、警察に届け出を行うとともに、お振込先の金融機関へご連絡ください。また、振り込め詐欺等の振込先となった預金口座は、預金保険機構のホームページで順次公告されます。

- 当金庫の問い合わせ窓口 事務部事務管理課
TEL (0244)23-5132
受付時間 平日9:00～17:00
- 預金保険機構 ホームページ
<http://www.dic.go.jp/>

キャッシュカード、ATM等のセキュリティ対応について

「偽造キャッシュカード犯罪」が社会問題となっていますが、この犯罪への対応を当金庫が取組むべき最優先の経営課題のひとつと位置づけ、次の施策を実施しており、お客様に安心してご利用いただけるように努めています。

- キャッシュカードの磁気ストライプ上の暗証番号をクリア
- 窓口およびATMでのキャッシュカードの暗証番号変更受付
- 偽造キャッシュカードの被害に遭われた方に真摯な対応と説明を行う体制の構築
- 日常のキャッシュカード管理の厳格化等について、ポスター、ホームページ等による啓発
- 平成18年2月5日から、1日あたりのATMによる引出限度額を50万円に一律引き下げ
- キャッシュカードの暗証番号登録・変更時に「推測されやすい番号」を注意喚起するシステムの導入
- キャッシュカード偽造防止のためのICキャッシュカードの導入
- ATMによる「異常な取引」をチェックする体制の構築
- ATMに覗き見防止フィルムの貼付け
- ATMに暗証番号入力時、テンキーナンバーのシャッフル化
- 後方確認ミラーの設置

カード・通帳盗難紛失連絡先

平日	9:00～17:30	当金庫本支店
24時間受付		監視センター(☎0120-793-714)
土・日・祝日	24時間受付	監視センター(☎0120-793-714)
正月三が日	24時間受付	監視センター(☎0120-793-714)

※当金庫のATMコーナーからも直接監視センターにつながります。



お客様からの苦情・紛争等の対応について教えてください。

A

当金庫は、お客様からの苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、もって当金庫に対するお客様の信頼性の向上に努めております。

苦情処理の措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、お客様からの苦情・紛争・相談等(以下「苦情等」という)を営業店または総務部で受け付けています。

1. 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえ、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
2. 事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
3. 苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。
苦情等は営業店または次の担当部署へお申し出ください。

あぶくま信用金庫 総務部

住所：〒975-0003 福島県南相馬市原町区栄町二丁目4番地 | 受付時間：当金庫営業日 9:00～17:00
TEL：(0244) 23-5132 FAX：(0244) 24-1601 | 受付媒体：電話、手紙、面談

※お客様の個人情報は苦情等の解決を図るため、またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

4. 当金庫のほかに、一般社団法人全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記総務部にご相談ください。

全国しんきん相談所（一般社団法人全国信用金庫協会）

住所：〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7 | 受付時間：信用金庫営業日 9:00～17:00
TEL：(03) 3517-5825 | 受付媒体：電話、手紙、面談

5. 東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下「東京三弁護士会」という）が設置運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当金庫総務部または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

東京三弁護士会			
名称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
TEL	(03)3581-0031	(03)3595-8588	(03)3581-2249
受付日	月～金(祝日、年末年始除く)	月～金(祝日、年末年始除く)	月～金(祝日、年末年始除く)
時間	9:30～12:00、 13:00～15:00	10:00～12:00、 13:00～16:00	9:30～12:00、 13:00～17:00

6. 東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客様にもご利用いただけます。その際には、(1)、(2)の方法により、お客様のアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センターを利用することもできます。なお、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫総務部にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページまたは当金庫ホームページ (<http://www.abukuma.co.jp/>)をご覧ください。

(1) 現地調停

東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。

例えば、お客様は、福島県弁護士会の仲裁センター等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより、手続きを進めることができます。

(2) 移管調停

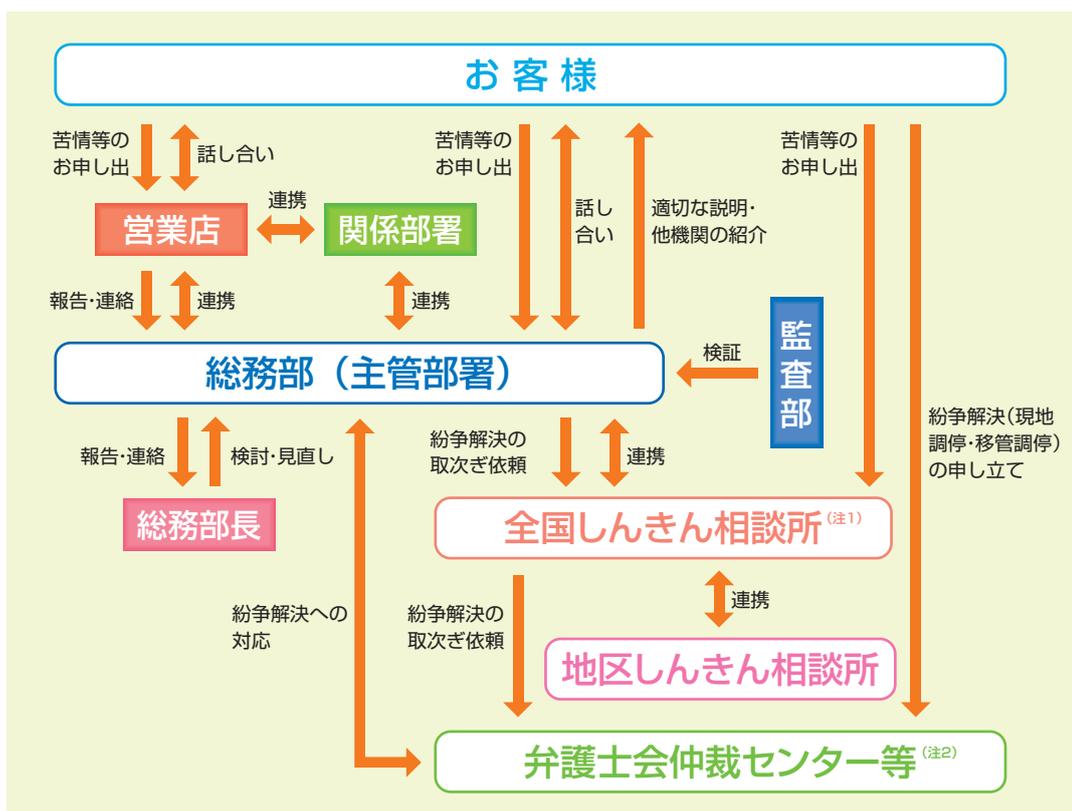
当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。

例えば、福島県弁護士会（や仙台弁護士会）の仲裁センター等に案件を移管し、当該弁護士会の仲裁センター等で手続きを進めることができます。

7. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客様からの苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、もって当金庫に対するお客様の信頼性の向上に努めます。

- (1) 営業店および各部署に責任者をおくとともに、総務部がお客様からの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- (2) 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署および総務部が連携したうえで、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客様に対し、必要に応じて手続きの進行に応じた適切な説明を総務部から行います。
- (4) お客様からの苦情等のお申し出は、全国しんきん相談所をはじめとする他機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介します。
- (5) 紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用することができます。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
- (6) お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢のあり方の検討・見直しを行います。
- (7) 苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。
- (8) 苦情等に対応するため、関連規程等に基づき業務が運営されるよう、研修等により金庫内に周知・徹底します。
- (9) お客様からの苦情等は、業務改善・再発防止等に必要な措置を講じることにより、今後の業務運営に活かしていきます。
- (10) 苦情等への取組み体制



(注1) 全国しんきん相談所 → (注2) 東京弁護士会 紛争解決センター・第一東京弁護士会 仲裁センター・第二東京弁護士会 仲裁センター
→ 福島県弁護士会 仲裁センター等 (現地調停・移管調停)・仙台弁護士会 仲裁センター等 (移管調停)